

CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y SERVICIOS DE ZAMORA

PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN DE LAS  
INFORMACIONES

## **1- OBJETO**

El presente documento ha sido elaborado con el propósito de establecer el Procedimiento de Gestión de Informaciones Recibidas, correspondientes al Sistema Interno de Información o Canal de Denuncia de esta entidad.

El presente Procedimiento de Gestión respeta y cumple en todo caso con los requerimientos mínimos establecidos por la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

## **2- ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación a todas las notificaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información o Canal de Denuncia de esta entidad.

## **3- RESPONSABILIDADES**

### 3.1 - Del órgano de administración/órgano de gobierno de esta entidad/organismo

- Designar un responsable (en adelante "Responsable del Sistema") de gestionar y dar el trámite oportuno a las notificaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información, así como su destitución o cese.
- Tanto el nombramiento como el cese de la persona física individualmente designada, así como de las integrantes del órgano colegiado deberán ser notificados a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, en el plazo de los diez días hábiles siguientes, especificando, en el caso de su cese, las razones que han justificado el mismo.
- Igualmente y de forma excepcional designara un sustituto del responsable del sistema en caso de ausencia de este.
- Establecer las garantías para la protección de los informantes en el ámbito de la propia entidad u organismo.
- Contar con una política o estrategia que enuncie los principios generales en materia de Sistemas interno de información y defensa del informante y que sea debidamente publicitada en el seno de la entidad u organismo.
- Aprobar el presente procedimiento.
- Mantener actualizado el presente procedimiento

### 3.2 - Del Responsable del Sistema:

- Desarrollar sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de la entidad u organismo, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

- El Responsable del Sistema responderá de la tramitación diligente de las notificaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información o Canal de Denuncia.
- Respetar y velar por el adecuado cumplimiento del presente procedimiento.

#### **4- DERECHOS Y GARANTÍAS DE LAS PARTES**

Cualquier comunicación/denuncia que se remita a través de los cauces establecidos en el presente procedimiento gozará de una total y absoluta confidencialidad.

En todo caso, esta entidad primará y respetará el derecho de presunción de inocencia y al honor de cualquiera de las partes involucradas en una comunicación/denuncia, velando por la no vulneración de los derechos de cualquier implicado.

A lo largo del desarrollo de la investigación de una comunicación/denuncia se garantizará el derecho de la persona afectada a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen. No obstante, el ejercicio de este derecho se limitará temporalmente hasta el momento adecuado con el fin de garantizar el buen fin de la investigación.

Se garantizará el Respeto de las disposiciones sobre protección de datos personales de acuerdo a lo previsto en el título V de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Esta entidad informará a los usuarios del sistema de una forma clara y accesible acerca de los canales externos de información ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos de la Unión Europea.

En particular se informa al denunciante que:

La denunciante persona física, tiene a su disposición los siguientes Canales Externos de información, y podrá hacer uso de ellos de la misma forma que hace uso del presente Canal Interno:

- Canal Externo de Información de la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I.: “En desarrollo”
- Canal Externo de Información de la Comunidad Autónoma: “Incluir acceso a Canal de Denuncias de la Comunidad Autónoma en concreto”
- Canal Externo de Denuncia Derecho de la UE: [https://commission.europa.eu/about-european-commission/contact/problems-and-complaints/complaints-about-breaches-eu-law-member-states/how-make-complaint-eu-level\\_es](https://commission.europa.eu/about-european-commission/contact/problems-and-complaints/complaints-about-breaches-eu-law-member-states/how-make-complaint-eu-level_es)
- Información protección Derecho UE: [https://commission.europa.eu/aid-development-cooperation-fundamental-rights/your-rights-eu\\_en](https://commission.europa.eu/aid-development-cooperation-fundamental-rights/your-rights-eu_en)

#### **5- CANAL INTERNO DE INFORMACIÓN/CANAL DE DENUNCIAS**

Esta entidad ha adoptado como Canal Interno de Información, denominado “Canal de Denuncia” un sistema de gestión de denuncias online accesible desde:

La página Web de la propia entidad a través del enlace:

<https://canaldedenuncia.org/admin/login.php>

Aplicación móvil “Canal de Denuncia”, disponible para su descarga a través de IOS y Android:

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.GrupoAtico34.canaldedenuncia>

IOS: <https://apps.apple.com/us/app/canal-de-denuncia/id1110646076?l=es&ls=1>

### 5.1 - Procedimiento de envío de denuncias

El Canal de Denuncia permite dos formas de presentación de denuncias por los sujetos que deseen realizarlas, denominados en adelante usuarios:

1. Realización de Denuncias mediante la identificación de los sujetos que realizan las comunicaciones.
2. Realización de Denuncias Anónimas.

#### *a. Envío de denuncia mediante identificación del denunciante.*

Los usuarios podrán realizar una comunicación/denuncia accediendo a través del enlace dispuesto en la web corporativa o a través de la aplicación móvil Canal de Denuncia.

El acceso requerirá que los usuarios utilicen unas credenciales de acceso “Usuario” y “Contraseña”. Estas credenciales de acceso les podrán ser facilitadas a los usuarios de dos formas:

- Comunicadas por el Responsable del Sistema a los Usuarios de forma individual, en el supuesto de que este les haya dado de alta de forma previa a través de su panel de acceso al Canal de Denuncias
- Credenciales recibidas por el Usuario en su correo electrónico una vez se haya registrado desde el panel de acceso web del Canal de Denuncias.

#### *b. Envío de denuncia anónima.*

Una vez que el Usuario acceda al enlace dispuesto en la página web de la entidad, podrá realizar una Denuncia de forma Anónima, haciendo clic en la opción “Denuncia anónima”.

El envío de la denuncia anónima, requerirá cumplimentar el campo “Nombre Empresa (Denominación Social)” de forma correcta y con las indicaciones que se dan en el MANUAL DE UTILIZACIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS PARA USUARIOS de que dispone la entidad.

## 5.2 - Recepción de la denuncia, acuses de estado al denunciante e intercambio de información entre denunciante y Responsable del Sistema

El Responsable del Sistema podrá gestionar y recibir cada una de las denuncias que se realicen accediendo a ellas a través del apartado Denuncias dentro del Sistema web de gestión de denuncias, accesible por medio del enlace dispuesto en la Web de la entidad. Para poder acceder a este Panel, el Responsable del sistema requerirá de una identificándose de su Usuario y Contraseña, facilitada por la entidad.

Dentro de su área de trabajo de recepción y gestión de las denuncias, podrá distinguir entre las denuncias que se encuentran en proceso y aquellas que ya han sido revisadas y gestionadas.

Dentro del apartado “En Proceso” el Responsable del Sistema tendrá a su disposición todas las denuncias recibidas para ser gestionadas, pudiendo diferenciar si se trata denuncias de Usuarios identificados con su nombre y apellidos así como aquellas que sean anónimas, la fecha del recepción o alta de cada denuncia, los días que lleva abierta, así como el estado en que se encuentre la misma.

Los diferentes Estados que pueden tener las denuncias en Proceso son:

- Recibida: La denuncia ha llegado, pero no se le ha dado trámite alguno.
- En Curso: El procedimiento de trabajo sobre la denuncia está en proceso.

Una vez recibida una denuncia por el Responsable del Sistema se comunicará el preceptivo acuse de recibo al denunciante a la mayor brevedad posible, y en todo caso en el plazo máximo de 7 días naturales contados a partir de la recepción, salvo en aquellos casos en que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación.

Una vez que el Responsable del Sistema comunique el acuse de recibo al denunciante, este recibirá un aviso informándole de que se ha recibido la misma a través del email facilitado en su perfil de usuario dentro del sistema.

En el supuesto de una denuncia no anónima, el denunciante podrá ver el estado de trámite en que se encuentra su denuncia, desde el apartado “Acceso Denuncia Anónima” y por medio del código de seguimiento que se le facilita a los Usuarios anónimos al momento de enviar sus denuncias.

Los estados de trámite en que se puede encontrar una denuncia son:

- Recibida: La denuncia ha llegado, pero no se le ha dado trámite alguno.
- En Curso: El procedimiento de trabajo sobre la denuncia está en proceso.

- Procesada: La denuncia ha sido gestionada con éxito.

Cualquier cambio en el estado de las denuncias realizado por el Responsable del Sistema, le será notificado al denunciante que se haya identificado al enviar las denuncias a través de su email. Todo ello siempre y cuando, el Usuario tenga permitido el aviso de cambios de acuses de estado vía email.

Como se ha adelantado, la comunicación del acuse de recibo al denunciante por el Responsable del Sistema, así como el resto de cambios de estado que desee realizar el Responsable respecto de cada denuncia, se llevará a cabo a través del apartado “Notificaciones”, dentro del panel de gestión de denuncias de este. Se podrán comunicar los siguientes estados de trámite de la denuncia al denunciante:

- Notificar denuncia recibida
- Notificar denuncia en trámite
- Notifica resolución de la denuncia

El sistema registrará las notificaciones realizadas al denunciante dejando constancia de la fecha de envío, e informará al Responsable del Sistema si ha sido recibida y leída por el denunciante a través de su acceso al sistema online.

Así mismo, el Responsable del Sistema, podrá modificar el contenido del mensaje remitido al denunciante a la hora de cambiar el estado de trámite de cada denuncia.

### 5.3 -Tratamiento de la Denuncia

El Responsable del Sistema, una vez haya notificado al denunciante que la denuncia se encuentra en trámite, comenzará con la investigación y desarrollo de la misma.

El plazo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación, no podrá ser superior a tres meses a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

A través del sistema tendrá a su disposición la posibilidad de trabajar la denuncia, así como de emitir un informe y remitir el mismo a los órganos de dirección de la entidad.

Durante la gestión de la denuncia, se prevé la posibilidad de mantener la comunicación con el informante y, si se considera necesario, de solicitar a la persona informante información adicional. Esta opción se podrá llevar a cabo tanto por medio externos, como a través de los medios habilitados en el propio Canal de Denuncia a través del botón “Chat” disponible en cada una de las denuncias recibidas.

En todo caso, la información contenida en la denuncia, o la que pudiera obtener durante su investigación será puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal con carácter inmediato cuando los hechos pudieran ser indiciariamente constitutivos de delito. En el caso de que los hechos afecten a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

#### 5.4 -Finalización de la denuncia

Una vez se haya finalizado el estudio e investigación de la denuncia, el Responsable del Sistema comunicará el acuse de estado al denunciante a través de la opción “Notificar resolución de la denuncia”.

Esta notificación de resolución de la denuncia, en ningún caso informará al denunciante del resultado interno de la investigación.

En el momento en que la denuncia se encuentre finalizada, pasara a listarse en el apartado de Denuncias Revisadas dentro del apartado Denuncias, encontrándose a partir de entonces totalmente bloqueada y sin posibilidad de modificarla por ningún tipo de vía.

#### 5.4 – Recepción de denuncias por otras vías

Cuando la comunicación/denuncia sea remitida por canales de denuncia que no sean los establecidos o sea dirigida a miembros del personal no responsable de su tratamiento, al que se ha formado en esta materia y advertido de la tipificación como infracción muy grave de su quebranto, el receptor de la comunicación deberá remitirla inmediatamente al Responsable del Sistema.

No obstante, lo anterior, este tipo de comunicaciones gozarán de la misma confidencialidad que si se trata de una denuncia remitida por los cauces establecidos en la entidad.